

所属毎の取組 実施計画（総務部）

所属	テーマ	目的	取組項目
秘書課	窓口サービスの向上	県民サービスの更なる向上のため、来庁者に対し、親切・丁寧・迅速な対応に努めます。	各職員が、常に意識を持ち、あいさつと笑顔を欠かさず、分かりやすい言葉で簡潔に説明するなど、親切・丁寧・迅速な対応に努めます。
総務課	窓口サービス	外部からの問い合わせが比較的多い部署であるため、県民サービスの向上を目指し、電話や来庁者へ迅速・丁寧な対応に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・電話の受発信時には、まず所属名と名前を伝えます。また、担当者不在の場合でも、必要な対応ができるように努めます。 ・来庁者にはあいさつと笑顔をかかさず、また入口付近で迷っている方がいたら欠かさずに声掛けを行うなど、親切・丁寧・迅速な対応に努めます。 ・ホームページの内容について、リンク切れや古い情報がないかチェックし、適切な情報提供を行います。
人事課	窓口サービスの向上	県民の皆様や職員の問い合わせに、親切、丁寧に対応するとともに、執務室内等の整理整頓により、業務の迅速化を図り、県民サービスの向上に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応の際は、所属名と名前を述べ、丁寧でわかりやすい言葉で説明することに努めます。 ・問い合わせ等に速やかに対応するため、執務室や書庫の整理整頓、不要書類の破棄等を行い、書類へのアクセス時間の短縮を図ります。 ・ホームページの内容について、リンク切れや古い情報がないかチェックし、適切な情報提供を行います。
自治研修センター	仕事場の改善	県民ニーズに対応できる人材養成に向けた職員研修の円滑な運営を図り、よりよい職員研修の実施に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・紙類の図書や資料の要・不要を判断する基準となるルールに従い、引き続き必要と判断されたものについては書棚に分かりやすく分類整理するよう努めます。また不要なものは適宜適切に処分するよう努めます。
行政経営課	窓口サービス 総広報マン化	仕事を効率的に行うために執務環境を整備するとともに、県民の皆様へより良いサービスを提供できるよう努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・始業と終業の際には身の回りの清掃を心がけ執務室内がいつも整頓されているよう努めます。 ・来庁者には素早く丁寧に対応し、円滑なやりとりが行えるよう努めます。 ・職員が本県のPRをさまざまな機会で行えるように、県のPR要素を含む名刺・メール署名のテンプレート及び県の特徴的な情報等を示し、活用を推奨します。
財政課	仕事場の改善	執務室内の整理整頓に努め業務の効率化を図るとともに、県民の方からの問い合わせ等には丁寧に対応するよう努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・随時、各部局からたくさんの資料が集中する職場であるため、各自が日頃から資料等の整理整頓に努め、執務環境を向上させます。 ・県民からの問い合わせには丁寧でわかりやすい言葉で説明することに努めます。

所属	テーマ	目的	取組項目
東京事務所	窓口サービス	電話での問い合わせや来所者に対し、丁寧で柔軟な対応を心がけるとともに、首都圏在住者等のニーズ把握や各種情報の収集・提供に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・あいさつと笑顔を欠かさず、親切・丁寧な対応に努めます。 ・常にアンテナを高くし、各種情報の収集に努めるとともに、関係者等との連携をより密にします。 ・各種パンフレットやチラシを目につきやすく、手に取っていただきやすいよう整理・陳列し、より効果的な情報発信に努めます。
管財課	窓口サービス	窓口に来られた県民の皆様へのサービス向上に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・あいさつと笑顔を欠かさず、親切・丁寧・迅速に対応いたします。 ・よくある申請・届出等については各グループのものを1カ所にまとめておくなど、担当者が不在でも一定の対応ができるよう努めます。
税務課	仕事場の改善	執務室内の整理整頓に努め、業務の効率化を図るとともに、県民サービスの向上に努めます	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に整理整頓日を設け、執務環境の向上を図ります。 ・県民からの問い合わせには、分かりやすい言葉で丁寧に説明するよう努めます
小松県税事務所	仕事場の改善	書式の共有化を進め業務の効率化を図ります	<ul style="list-style-type: none"> ・法改正による様式変更があるため、ファイル管理を徹底し担当者ごとの様式作成の無駄をなくします
金沢県税事務所	窓口サービス	県民からの相談、問い合わせに迅速かつ親切・丁寧に対応するよう努めます	<ul style="list-style-type: none"> ・電話、窓口ともに親切かつ適切な態度、言葉遣いで接するよう心掛けます ・相談、問い合わせに迅速かつ適確な対応ができるよう課共有フォルダにてん末書を作成し、情報共有を図ります
市町支援課	仕事場の改善	執務室内の整理整頓に努め、職員の業務効率化を図るとともに、職場環境の美化に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・デスク周りだけでなく共有スペースについても積極的に整理整頓し、書類の整理に努めます。

所属	テーマ	目的	取組項目
中能登総合事務所	仕事場の改善	県民の皆様にご気持ちよく感じていただける接遇と環境、迅速な対応に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書類やパンフレットの整理整頓を行い、問い合わせ等に対して担当者不在でも迅速に対応できるよう努めます。 ・来庁者への積極的な声掛けを実践し、迅速・親切・丁寧で分かりやすい説明に努めます。 ・ポスターは見やすく、チラシなどは取りやすいように目配り、整頓するとともに、積雪時は来庁者用駐車場の除雪を実施し、庁舎全体の環境美化に努めます。
奥能登総合事務所	仕事場の改善	<ul style="list-style-type: none"> ・皆様の相談や問合せに速やかに対応できるよう「整理整頓の日」を設定し、ワークプレイス改革に取り組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月第3水曜日を「整理整頓の日」とし、机まわり、書棚、受付窓口カウンター等について整理・整頓に努めます。 ・書庫の簿冊等は、速やかに判別できるように収納棚に整理整頓し分類毎に明示します。
	窓口サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・県民の皆様にご満足（納得）していただける接遇と窓口業務を実現するため、県職員としての意識向上に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応時には所属と名前を名乗り、丁寧な言葉で対応します。 ・来庁者に対して積極的な挨拶や声かけに努め、適切な窓口へ案内します。 ・1階総合案内職員や各窓口担当職員は、会議日程等の情報把握に努め、適切な窓口にて速やかに案内します。 ・納税者の用件を正確に聞き取りし、丁寧でわかりやすい言葉で説明できるよう適切な対応に努めます。
	総広報マン化	<ul style="list-style-type: none"> ・県の事業について積極的にPRすることにより、県民の皆様のご理解を深めるよう努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・名刺やメール署名により、のと里山空港の利用を促すなどのPRに努めます。